

vb

+ SPECIAL +
Systemhaus

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz

Schwerpunkt:
Transformation

Makler:
Check24 und Makler
vor Gericht

Versicherungs-IT:
Die neue
Unübersichtlichkeit



**Makler lassen Erträge
und Chancen liegen**

Steffen Beitler,
Vorstand Finakom AG

Nach innen effizient, nach außen wirksam

Durch adäquates Customer Communication Management auf wachsende Kundenbedürfnisse reagieren. Die rasant fortschreitende Digitalisierung und die intensive Nutzung neuer Kommunikationstechnologien führen zu disruptiven Veränderungen im Privat- und Geschäftsleben. Speziell für Banken und Versicherungen, beides informationsintensive Branchen, ergeben sich neue Herausforderungen – vor allem aber auch neue Chancen.

Big Data und die großflächige Vernetzung von Informationen ermöglichen eine immer bessere Sicht auf den Kunden, immer bessere Methoden zur Vorhersage von Trends und großes Potenzial für neue Geschäftsmodelle (Wearables etc.). Gleichzeitig wachsen die Anforderungen der Kunden. Sie trennen nicht mehr zwischen On- und Offline und erwarten dies auch von ihrem Gegenüber. Für Unternehmen bedeutet das, eine gleichbleibende Servicequalität auf allen Kommunikationskanälen bieten zu müssen. Der Aufbau und die Pflege einer starken Kundenbeziehung sind ebenso wichtig wie das angebotene Produkt selbst.

Um gegenüber dem Wettbewerb nicht das Nachsehen zu haben, müssen Banken und Versicherungen neue Kommunikationsstrategien und -technologien entwickeln. Erfolgreich lässt sich dies nur umsetzen, wenn die Unternehmen den Blick sowohl nach innen als auch nach außen richten:

Die inneren Kernprozesse ohne Kundenbeteiligung müssen nach Möglichkeit vollständig automatisiert und standardisiert werden. Das Ziel ist die größtmögliche Effizienz durch Prozessoptimierung. Nur so lässt sich dem Kundenwunsch nach schneller, zielgerichteter und unmittelbar verfügbarer Korrespondenz gerecht werden.

Die äußeren Kundenprozesse rücken stärker in den Fokus. Hier steht die Wirksamkeit im Vordergrund; die Effizienz spielt

nur eine sekundäre Rolle. Der Wert einer Information wird inzwischen nicht mehr nur ausschließlich vom Inhalt bestimmt, sondern auch von der Art und Weise, wie sie übermittelt wird. Kundenkommunikation muss also nicht nur inhaltlich auf den Kunden zugeschnitten sein, sondern ihn auch auf dem richtigen Weg erreichen.

Das Customer Communication Management nimmt daher, mehr denn je, eine zentrale Position innerhalb des Wertschöpfungsprozesses ein. Wer sich hier optimal aufstellt, der profitiert doppelt.

Die icon Systemhaus GmbH bietet mit DOPiX eine CCM-Lösung, die alle Anforderungen an die moderne Multikanal-Kundenkommunikation abdeckt. Icons plattformunabhängige Standardsoftware lässt sich einfach in bestehende Architekturen integrieren und greift auf existierende Daten und Archivdokumente zu. Konsistent formatierte Dokumente lassen sich in großen Mengen per Batch-Verfahren ebenso erzeugen wie On-Demand-Dokumente (z.B. Web-to-Print) und interaktive Dokumente.

Für die Individualkorrespondenz verfügt DOPiX über einen flexiblen WYSIWYG-Editor. Zentrale Dokumentvorlagen mit einer Kombination aus vorgegebenen und individuellen Bausteinen, definierbare Abhängigkeiten sowie die revisionssichere Ablage der erstellten Dokumente nach Abschluss des Vorgangs sorgen für inhaltliche und optische Doku-

mentenqualität, Aktualität und Compliance. So kann sich der Sachbearbeiter auf die Erstellung der Dokumente konzentrieren, ohne sich mit der Formatierung oder der kanalspezifischen Ausgabe befassen zu müssen.

Mit DOPiX erstellte Kommunikation ist jedoch nicht nur effizient, sondern vor allem wirksam: Der Zugriff auf die Daten aus den führenden Systemen und die zentral archivierte Kommunikation garantiert die bestmögliche Sicht auf den Kunden und sein Anliegen. Die kurze Time-to-Market und Multikanalfähigkeit des Systems sorgt für die optimale Übermittlung. Für den Kunden entstehen somit individuell personalisierte Dokumente mit hoher Relevanz, die ihn schnell und über den von ihm gewählten Kanal erreichen.

Hohe Interaktionsqualität über alle Kanäle bei gleichzeitiger Senkung der Prozesskosten – mit DOPiX lassen sich die unterschiedlichen Zielsetzungen wirksame Kundenprozesse und effiziente Kernprozesse optimal vereinen. ■

icon
TECHNOLOGY FOR DOCUMENTS

icon Systemhaus GmbH
Hauptstätter Straße 70
70178 Stuttgart
www.icongmbh.de